



# SamenSprak 2: kwalitatief onderzoek naar de betekenis van SamenOud voor casemanagers

Binnen SamenOud vervullen zowel wijkverpleegkundigen als ouderenadviseurs de rol van casemanager. Iets meer dan een jaar na de start van SamenOud werd een kwalitatief onderzoek uitgevoerd onder de casemanagers die SamenOud-zorg en -begeleiding aan ouderen verlenen. Uit dit onderzoek blijkt dat, in plaats van de gebruikelijke probleemoplossende werkwijze in het reguliere werk, de casemanagers volgens een preventieve en proactieve methode werken. Doordat een casemanager langdurig contact heeft met de oudere ontstaat een vertrouwensrelatie. Tijdens de regelmatige gesprekken inventariseert de casemanager ook de achterliggende situatie van de oudere. Door deze werkwijze weet zij wat belangrijk is voor de oudere en is zij beter in staat aan te sluiten bij de behoeften van de oudere en kan zij zo nodig preventief actie ondernemen zodat escalaties voorkomen kunnen worden. De meeste casemanagers ontnemen meer plezier aan het werk als casemanager dan aan het reguliere werk.

## Onderzoek

In de periode maart tot en met juni 2013 (veertien tot zeventien maanden na de start van SamenOud) werd in het kader van SamenOud een kwalitatief onderzoek uitgevoerd onder de casemanagers van SamenOud: 'SamenSprak 2'. Het onderzoek had tot doel inzicht te krijgen in de ervaringen van de casemanagers met het nieuwe zorgmodel en de essentie van casemanagement binnen SamenOud. De volgende vragen stonden in het onderzoek centraal en werden door middel van diepte-interviews beantwoord:

- Wat is de plaats en rol van de casemanager in SamenOud?
- Hoe geeft de casemanager invulling aan deze rol?
- Wat heeft SamenOud volgens de casemanagers opgeleverd voor henzelf en voor de ouderen?
- Welke voorwaarden zijn nodig voor een optimale uitoefening van de rol als casemanager?

Alle elf casemanagers die vanaf de start van SamenOud (januari 2012) werkzaam waren voor SamenOud namen deel aan het onderzoek. Het betrof zes wijkverpleegkundigen en vijf ouderenadviseurs, werkzaam in de gemeenten Stads kanaal, Veendam en Pekela. De interviews duurden 90 tot 120 minuten.

## Aandacht en vertrouwen

Uit het onderzoek blijkt dat de casemanagers een belangrijke rol spelen in het coördineren van het zorg- en begeleidingsproces van de oudere. Ze voelen zich verantwoordelijk voor de coördinatie van de uitvoering van het zorgleefplan, houden overzicht, monitoren de activiteiten en sturen die zo nodig bij (navigeren). Casemanagers vinden het van essentieel belang dat zij de situatie van de oudere goed kennen en stellen dit als voorwaarde om een oudere te kunnen 'volgen'. Het volgen van de oudere stelt een casemanager in staat vroegtijdig problemen te signaleren en preventief actie te ondernemen. Het feit dat steeds dezelfde casemanager

## Vertrouwen

*"[...] ten eerste heeft het met vertrouwen te maken. En ten tweede zijn de mensen hier in deze regio niet erg spraakzaam over bepaalde dingen en zullen ze uiteindelijk je toch dingen gaan zeggen. Niet omdat ik ze dwing, maar omdat ze zich vrij voelen om het te gaan zeggen en ze weten dat ik het vertrouwelijk behandel."* (Ouderenadviseur)

## Volgen

*"Je staat echt naast die patiënten en je volgt processen. Je zet iets in gang en je volgt het. Als het niet goed is, grijp je in."* (Wijkverpleegkundige)

## Ouderenzorg Team

*"Het kan zo simpel, kijk maar naar SamenOud [...]. Het was voor mij een verademing, we hebben structureel gewoon maandelijks overleg met elkaar [...] en ik vind het heel positief dat de huisarts is betrokken, je zit met een team te kijken naar een situatie. En dat vind ik gewoon heel positief."* (Ouderenadviseur)

## Visie

*"Ik sta ernaast. Als je er een plaatje van zou moeten maken zou ik zeggen [...] even bij de hand pakken, bagage geven, en de ene keer kan je ze dan ook loslaten en de andere keer zal je ze af en toe even weer bij de hand moeten pakken. [...] Sinds ik vanuit de oudere kijk dan doe ik het op de manier zoals zij dat willen. Binnen hun levensstijl en maatstaven."* (Wijkverpleegkundige)

gedurende een langere periode contact heeft met de oudere – en voor de gesprekken de tijd neemt – stelt de casemanager in de gelegenheid een vertrouwensband met de oudere op te bouwen. Casemanagers vinden deze vertrouwensband een voorwaarde om aan te sluiten bij de behoeften en belevingswereld van de oudere. Zo kunnen zij daadwerkelijk iets voor de oudere betekenen. Tegelijkertijd stimuleren de casemanagers de ouderen eigen keuzes te maken, zelf beslissingen te nemen en positief in het leven te staan. Daarnaast ondersteunen en stimuleren de casemanagers de ouderen in hun zelfredzaamheid zodat de ouderen langer onafhankelijk kunnen blijven.



## SamenOud als 'groeimodel'

De casemanagers ervaren SamenOud als een 'groeimodel', waarin ze veel mogen en kunnen leren en innoveren. De brede blik op de gebieden wonen, welzijn en zorg bepaalt nu het denken en handelen van de casemanagers. De scholing vanuit SamenOud en de samenwerking met de andere leden van het Ouderenzorg Team hebben bijgedragen aan het leerproces.

## Functie van casemanager

De wijkverpleegkundigen en ouderenadviseurs verschillen wat betreft opleiding en referentiekader. Hun achtergrond vormt de basis van waaruit ze de ouderen met verschillende profielen en zorgbehoeften begeleiden. De casemanagers zijn van mening dat zij elkaar door hun verschillende achtergronden goed aanvullen binnen het Ouderenzorg Team: zo zijn de wijkverpleegkundigen goed in methodisch handelen en zijn de ouderenadviseurs zeer ervaren op het gebied van gespreksvaardigheden.

Een belangrijke voorwaarde om het werk als casemanager goed te kunnen uitoefenen is een onafhankelijke positie bij het begeleiden en coördineren van de zorg rond de oudere. De casemanagers denken dat dit het beste is te realiseren door werkzaam te zijn vanuit een huisartspraktijk en daarbij ondersteuning te ontvangen van een onafhankelijk projectteam.

## SamenOud, een meerwaarde

Alle casemanagers ondersteunen ouderen in het bevorderen of behoud van de eigen regie en zelfredzaamheid, opdat ouderen zolang als mogelijk thuis kunnen blijven wonen. Daarmee brengen de casemanagers SamenOud in praktijk zoals beoogd werd bij het ontwikkelen van het zorgmodel. SamenOud vormt voor de casemanagers een uitdaging. De nieuwe manier van werken biedt meerwaarde voor de casemanagers.



[www.samenoud.nl](http://www.samenoud.nl)